

## **Administration et secrétariat DAN EUROPE SUISSE**

Nous sommes une succursale de la fondation DAN EUROPE (Divers Alert Network), mais autonomes dans le cadre de nos ressources, et avant tout engagés à assurer une assistance médicale aux plongeurs suisses.

### **Gestion des membres**

Tout comme la REGA, nous avons besoin de soutien pour pouvoir fournir nos services. Cela passe par une adhésion à DAN EUROPE, qui comprend sur demande différentes options d'assurance pour les accidents de plongée.

- Une permanence téléphonique doit être assurée pendant au moins 3 jours par semaine aux heures de bureau, autrement les appels sont redirigés sur un répondeur automatique. En cas d'absence pour cause de vacances, une redirection vers le siège européen peut être mise en place en accord avec DAN EUROPE.  
Dans la plupart des cas il s'agit de demandes de membres qui désirent renouveler leur affiliation parce que le renouvellement en ligne n'a pas fonctionné ou parce qu'ils souhaitent un renouvellement par téléphone. Les demandes concernant la couverture d'assurance sont traitées dans le cadre des propres compétences (par ex. choix des options d'assurance bronze, argent ou or), les conseils complexes étant renvoyés à l'administration centrale de DAN EUROPE. Les questions médicales sont réceptionnées mais transmises à un médecin de DAN en demandant de formuler et d'envoyer par la suite la question par e-mail; les cas urgents sont renvoyés à la hotline (via le numéro de la REGA).
- Courriels: les e-mails entrants doivent être traités au moins tous les deux jours. La procédure est analogue à celle des appels téléphoniques (voir ci-dessus).
- Gestion du paiement des cotisations des membres : Les membres de DAN EUROPE résidant en Suisse effectuent leurs versements sur un compte bancaire suisse (CS). Une connexion sur ce compte est nécessaire au moins tous les deux jours pour relever les cotisations payées dans l'intervalle. Celles-ci doivent ensuite être saisies en ligne dans la base de données de DAN EUROPE en guise de confirmation.

### **Hotline et questions médicales**

DAN EUROPE SUISSE dispose de sa propre équipe de médecins de plongée, en grande partie impliqués dans la hotline pour accidents de plongée, en partie responsables du suivi des accidents de plongée (programme dit de follow-up). L'alerte des médecins de la hotline a lieu par le biais de la centrale d'intervention de la REGA (1414).

- Coordination et planification du service de garde des médecins de la hotline
- Hotline DAN Suisse: Surveillance du trafic téléphonique via téléphones prépayés commutables et programmation du numéro de téléphone de piquet chaque semaine
- Gestion des accidents de plongée : les accidents de plongée signalés qui sont parvenus au médecin de la hotline via la REGA doivent être annoncés le plus rapidement possible à DAN EUROPE Claims et Medical s'il s'agit d'un membre de DAN. Cela est effectué par un courriel aux deux services avec un bref résumé (qui, lieu de l'accident, ce qui a été entrepris). En cas d'accident de plongée d'un non-membre, seul le service médical est informé.

- Les protocoles médicaux entrants et les éventuels rapports d'hospitalisation sont scannés et déposés dans un dossier sur Dropbox pour les responsables du suivi. Les protocoles d'urgence, mais surtout les données de contact (qui manquent parfois sur le protocole) doivent être procurés rapidement (pour les membres DAN, à l'aide de la base de données des membres DAN EUROPE). Le service de suivi est informé par e-mail pour chaque nouveau cas.
- Administration du suivi : le suivi des accidents de plongée est géré par le médecin responsable du suivi au sein de l'équipe médicale. L'administration y-relative comprend l'obtention des documents nécessaires à l'analyse du cas (consentement/procuration du patient, demandes adressées aux hôpitaux ou aux centres hyperbares, etc.). Les documents reçus par courrier sont scannés et déposés dans le dossier du cas qui existe déjà sur Dropbox. Le service d'administration du suivi est responsable de l'obtention rapide de tous les documents nécessaires à la poursuite du traitement ainsi que de la codification pour la base de données interne, après quoi le dossier est remis au médecin chargé du suivi.

### **Interne**

- Comptabilité : Le trafic des paiements de l'association DAN EUROPE SUISSE doit être effectué dans les délais. Cela concerne d'une part les virements en provenance et vers la centrale de DAN EUROPE, d'autre part les paiements aux prestataires de services internes (médecins d'urgences, administration, tiers ainsi que les achats de matériel). La comptabilité existante de l'association (très simple) est mise à jour 1 x par mois. Les écritures de clôture et les questions fiscales sont du ressort de la direction.
- Affiliation du personnel : tous les membres de l'administration et de l'équipe médicale sont membres de DAN EUROPE (Sport Silver) aux frais de l'association. Le contrôle de la date d'expiration ou le renouvellement de l'adhésion (pour ceux et celles qui plongent) se fait de manière autonome.
- Les documents modèles sont adaptés en cas de changements au sein de l'équipe ou de la situation (en plusieurs langues).
- Soutien à la direction : la correspondance de la direction et de l'équipe médicale est effectuée sur dictée (DE/FR/EN).
- Coordination et supervision des différents services internes / fonctions déléguées (Webmaster, Training, Follow-up, événements).

### **Site Web**

Service de maintenance : le site Internet configuré à l'aide de WordPress et d'un Theme doit être sécurisé par des actualisations et back-ups réguliers.

Mise à jour : la mise à jour a lieu en continu par le téléchargement ou le remplacement des contenus actuels (documents, photos, etc.) en accord avec la direction.

### **Taux d'activité**

Une équipe bien rodée étant en place depuis plus de 30 ans et la structure ayant été constamment adaptée, il est difficile d'indiquer une charge de travail précise. Les chiffres ci-dessous sont donc des estimations, basées sur la situation actuelle.

Gestion des membres : env. 200 h/an

Planning Hotline / Coordination : env. 100 h/an

Administration du suivi : env. 100 h/an

Webmaster : env. 1 h/mois

Joignabilité au minimum 21 h/semaine